Vida y Ahorro

Guía del usuario

Sueldo Familiar

reinventando / los seguros

Bienvenido a tu guía del usuario

Número de póliza _____

Nombre del asegurado _____

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Llámanos al **01 800 900 1292**

¿Qué hacer en caso de requerir asistencia funeraria?

Apoyamos a tus familiares con el servicio de asistencia funeraria si llegas a fallecer, con sólo seguir los siguientes pasos:

1. Llamar al 01 800 900 1292.
2. Brindar la información al asesor (nombre del asegurado, número de póliza y número telefónico).

¿En dónde puedo consultar las condiciones generales de mi seguro?

1. Por Internet:

- Ingresa a la página **axa.mx**
- Ubica tu cursor en la pestaña de Seguros AXA y haz clic en Seguros Vida y Ahorro.
- En la cuarta columna, "Consulta", haz clic en "Condiciones Generales".
- En el listado, selecciona "Sueldo Familiar"

2. Por correo electrónico:

- Llámanos al **01 800 900 1292** para solicitarlas.

Contacta a tu agente de seguros
o llámanos al 01 800 900 1292
axa.mx

1. Documentación requerida para el pago en caso de Fallecimiento

Te sugerimos que los beneficiarios designados en tu póliza tengan conocimiento de que deseas seguir protegiéndolos cuando ya no estés con ellos.

Asegúrate de que tus beneficiarios puedan obtener fácilmente:

- **Número de tu póliza.**
- **Tu identificación oficial (asegurado).**
- **Su identificación oficial (beneficiarios).**

Para recibir los pagos mensuales, tus beneficiarios deberán entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.

documentación

- Contrato de Fideicomiso.
- Solicitud de reclamación de siniestros vida personas físicas o morales, según sea el caso.
- Solicitud de otros beneficiarios, si son más de uno.
- Acta de defunción (copia certificada).
- Acta de nacimiento del asegurado y beneficiario(s) (copia certificada).
- Acta de matrimonio, sólo si el cónyuge es el beneficiario (copia certificada).
- Si algún beneficiario ha fallecido, presentar el acta de defunción correspondiente (copia certificada).
- Identificación oficial del asegurado y beneficiario(s) en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Comprobante de domicilio con antigüedad menor a tres meses (recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial, entre otros), sólo cuando el indicado en la solicitud de reclamación no coincida con el de la identificación presentada.
- Actuaciones del Ministerio Público completas (como inspección ocular del lugar de los hechos, reporte de la policía ministerial y dictámenes de todos los peritos llevados a cabo), sólo en caso de muerte accidental.
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresar junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la cuenta clabe, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta por cada beneficiario del pago.
- Carátula de póliza con endosos incluidos. En caso de no tenerla, anexar una carta donde se explique el motivo.
- Último recibo del pago de tu seguro.

Beneficio fiscal

AXA Seguros pagará la indemnización correspondiente sin descontar impuestos, siempre y cuando se cumpla con los requisitos que establezca la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente al momento del pago de la suma asegurada.

Además, es importante que tú y tus beneficiarios consideren los siguientes puntos:

a) Si algún beneficiario fuera menor de edad, quien ejerza la patria potestad deberá presentar el documento legal que lo acredite y firmar la solicitud de pago.

b) En caso de que los beneficiarios nombrados fallezcan antes que tú y no designes algún otro, la suma asegurada se pagará a tus herederos legales, quienes deberán entregar una copia certificada del nombramiento como herederos.

c) Cuando la suma asegurada deba pagarse a tus herederos legales, deberán firmar la reclamación y acreditar su nombramiento con una copia certificada de las constancias del juicio correspondiente (sucesorio).

d) En caso de que tú o tus beneficiarios se encuentren médicamente imposibilitados para el ejercicio de sus derechos, será necesario que quien los tenga bajo su cuidado tramite el juicio correspondiente (de interdicción), lo presente a AXA incluyendo su historia clínica y estudios practicados, firme la solicitud de reclamación y anexe copia simple de su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

e) En caso de que el beneficiario no sepa o no pueda firmar, se imprimirá la huella digital de sus dedos pulgar e índice derechos y dos personas deberán firmar como testigos. Es necesario anexar copia simple de la identificación oficial de los testigos (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

Nos reservamos el derecho de solicitar algún documento o información sobre los hechos relacionados con el siniestro, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

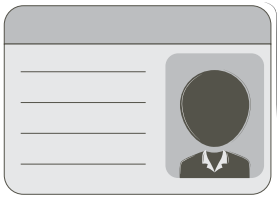
2. Documentación requerida para el pago de la indemnización al asegurado

Beneficios en vida del asegurado

Indemnización de la suma asegurada por:

- **Invalidez Total y Permanente**

Para recibir la indemnización correspondiente deberás entregar la siguiente documentación en cualquiera de nuestras oficinas.



- Solicitud de reclamación de siniestros vida personas físicas o morales, según sea el caso.
- Acta de nacimiento (copia certificada).
- Identificación oficial en original y copia (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Dictamen oficial de invalidez (IMSS, ISSSTE, SSA), resumen clínico emitido por la institución que determinó tu invalidez, o diagnóstico oficial de enfermedad grave contemplada emitido por médico especialista en la materia, incluyendo informe detallado que dictamine la enfermedad.
- Estudios de laboratorio y gabinete realizados.
- Comprobante de domicilio con antigüedad menor a tres meses (recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial, entre otros), sólo cuando el indicado en la solicitud de reclamación no coincida con el de la identificación presentada.
- En caso de solicitar el pago por transferencia electrónica, ingresar junto con la solicitud un estado de cuenta bancario o consulta de la clave bancaria estandarizada donde se indique claramente la cuenta clabe, sucursal, plaza y nombre del titular de la cuenta.
- Póliza original con endosos incluidos. En caso de no tenerla, anexar carta explicando el motivo.
- Último recibo del pago de tu seguro.

Coberturas

Sueldo Familiar te ofrece:

Cobertura por Fallecimiento
Si llegaras a fallecer, tus beneficiarios recibirán los pagos mensuales elegidos durante los años que definiste en el plan.

Exención de Pago de Primas por Invalidez Total y Permanente (BI)
Si sufrieras un accidente o enfermedad que te provocara invalidez total y permanente, tu seguro quedará cubierto sin más pagos y continuarás protegido por fallecimiento.

Pago Adicional por Invalidez Total y Permanente (PAI)
En caso de sufrir un accidente o una enfermedad que te provoque invalidez total y permanente, recibirás la suma asegurada para esta cobertura.

Esta cobertura se otorgará junto con la Exención de Pago de Primas por Invalidez Total y Permanente (BI), sujeta a los requisitos de selección vigentes.

Beneficios incluidos

Asistencia Funeraria

Se ofrece asesoría legal presencial a tus beneficiarios para coordinar y organizar trámites requeridos ante autoridades en caso de que llegaras a faltar; se efectuará el traslado del cuerpo, las cenizas o la inhumación donde haya ocurrido el deceso, con cobertura mundial.

Tu médico 24 horas®

- Orientación médica telefónica las 24 horas del día sin costo.
- Consulta médica y servicios de enfermería a domicilio con costos preferenciales.
- Traslado médico de emergencia, cuentas con dos servicios de ambulancia terrestre por cada aniversario de la póliza.
- Descuentos en farmacias de convenio.
- Referencias de laboratorios y gabinetes con costos preferenciales.

En caso de fallecimiento, tus beneficiarios podrán seguir usando estos servicios durante todo el tiempo establecido en que recibirán los pagos mensuales.

¿Qué no cubre tu seguro?

Algunas de las exclusiones de tu póliza de Sueldo Familiar son:

1. Coberturas que no hayas contratado.
2. Suicidio dentro de los dos primeros años de la vigencia de tu póliza.
3. En el caso de estado de invalidez total y permanente por accidente o enfermedad:
   a. Participación del asegurado en servicio militar, actos de guerra, riñas o alborotos populares.
   b. Por participar el asegurado en cualquier clase de eventos o actividades en práctica amateur o profesional relacionadas con paracaidismo, motociclismo, motonáutica, buceo, alpinismo, esquí, charrería, caza, pesca, tauromaquia o cualquier otra actividad de alto riesgo.

Para mayor información sobre las exclusiones consulta las condiciones generales.

Ayúdanos a servirte mejor

- Actualiza tus beneficiarios si deseas cambiarlos o si fallecen, ya que de lo contrario la suma asegurada se pagará a tus herederos legales.
- Infórmanos de modificaciones en tu número de cuenta, tarjeta de crédito o débito a la que se carga tu seguro.
- Notifica si cambias de domicilio donde recibes la documentación de tu seguro o si cambias de número telefónico.

O bien, comunícate con nosotros para:

- Solicitarnos la inclusión o modificación de algún dato importante en tu póliza.
- Informarnos que no se realizó el cargo de la prima del seguro.

Si tienes alguna queja

Comunícate a la **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):**
En el Distrito Federal: **5169 2746 (opción 1)**
Interior de la República: **01 800 737 76 63 (opción 1)**
Dirección: Av. Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F.
En el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita: **axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion**
O escríbenos al correo: **axasoluciones@axa.com.mx** o en nuestra página web **axa.mx** en la sección ¿Conforme con el servicio?, la ruta es **axa.mx/web/servicios-axa/quejas**

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye a las condiciones generales. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

Citas	Fecha

Citas	Fecha

Llámanos sin costo

01 800 900 1292

axa.mx

VI-471 • OCTUBRE 2015